

Instrucciones para cumpliendo Forma 501 para Quejas de Slamming

Utilice la forma incluida en este paquete para someter una queja a la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC). **NO INCLUYA ESTA PAGINA CON LA FORMA.**

“Slamming” significa la practica ilegal de un cambio del servicio telefónico de un consumidor - servicio local, servicio Intralata (peaje local), o larga distancia (por ejemplo larga distancia de un estado a otro, larga distancia estatal y internacional) – sin permiso.

Usted puede archivar una queja con la FCC electrónicamente, por correo, por correo electrónico, o por facsímile.

* **Electrónicamente:** Use la Forma 501 de la FCC. Para archivar electrónicamente usted debe poder a incluir una copia electrónica de su factura(s) o una letra de agradable que demuestra el nombre de la compañía del teléfono implicado en su queja y las cargas disputadas.

Al archivar por fax o por correo (no electrónicamente) usted debe que incluir la siguiente:

Su nombre, dirección y número telefónico durante el día

El (o los) número(s) implicado en su queja de slamming

Su dirección de correo electrónico, si es posible

El nombre de la compañía implicado en su queja

El nombre de su proveedor autorizado para servicio **LOCAL**

El nombre de su proveedor autorizado para servicio **LARGA DISTANCIA**

Si o no usted han pagado cualesquiera de los cargos disputados

Una declaración breve de lo que pasa

COPIAS de su(s) factura(s) de teléfono en cuál el nombre de la compañía en su queja aparece y incluye los cargos disputados. Usted **DEBE** que incluir una factura en orden a procesar su queja.

La Queja para procesar.

Usted puede enviarnos esta información a la siguiente:

Correo Postal:

Federal Communications Commission
Consumer & Governmental Affairs Bureau
ATTN: Slam Team, Room CY A257A
445 12th Street, SW
Washington, D.C. 20554

* **Correo Electrónico:** slamming@fcc.gov

* **Facsímile:** (202) 418-0035, ATENCION: Slam Team

Para todos otros tipos de quejas utilice la Forma 475 de la FCC - Forma General de la Queja

Federal Communications Commission

Aprobado por OMB 3060-0968
Tiempo promedio estimado de respuesta: 15 minutos

Formulario 501 de queja del consumidor
Sólo para quejas sobre cambio de proveedor sin autorización "slamming"

Para que su queja sobre "slamming" sea procesada, usted DEBE adjuntar una copia de su factura(s) telefónica o de la carta/paquete de bienvenida al servicio en el que aparezca el nombre de la compañía que supuestamente no ha sido autorizada y los cargos en disputa.

1. Fecha de hoy: _____

2. Nombre: _____

3. Inicial del segundo nombre: _____

4. Apellido: _____

5. Calle/Apartado Postal: _____

6. Ciudad: _____

7. Estado: _____

8. Código postal: _____

9. ¿Está usted presentado la queja en nombre de un familiar, cliente, empresa u organización? Marque una opción: Sí No

Si responde "sí", proporcione la siguiente información sobre el representado:

9a. Nombre /Nombre de la empresa: _____

9b. Inicial del segundo nombre: _____

9c. Apellido: _____

9d. Su relación con dicha persona o su cargo dentro de la empresa/organización:

9e. Calle: _____

9f. Ciudad: _____

9g. Estado: _____ 9h. Código postal: _____

10. Esta queja está relacionada con (marque una opción)

- Servicio telefónico residencial
- Servicio telefónico comercial/empresarial

11 Liste los números telefónicos (hasta un máximo de 6) que son parte de la queja--
incluyendo el código de área:

11a () (___ - ___) () (area code) (phone number) (Interno)

11b () (___ - ___) () (area code) (phone number) (Interno)

11c () (___ - ___) () (area code) (phone number) (Interno)

11d () (___ - ___) () (area code) (phone number) (Interno)

11e () (___ - ___) () (area code) (phone number) (Interno)

11f () (___ - ___) () (area code) (phone number) (Interno)

12. Número de teléfono durante el día

() (___ - ___) () (area code) (phone number) (Interno)

13. Nombre del proveedor **LOCAL** de servicio telefónico autorizado:

14. Nombre del proveedor de servicio telefónico autorizado de **LARGA DISTANCIA**
del que se hizo el cambio de servicio:

15. Nombre de la compañía sobre la que está presentando la queja:

16. ¿Ha regresado a su compañía de teléfono autorizada? Marque una opción:

- Sí No

17. Cantidad de los cargos en disputa \$ _____

18. ¿Ha pagado los cargos en disputa? Marque una opción: Sí No

19. ¿Reajustó la empresa de facturación los cargos en disputa? Sí No

20. Si responde "sí" ¿cuál fue la cantidad del reajuste o reembolso? _____

21. Explique brevemente lo ocurrido. Si fuese posible incluya fechas.

ACUERDATE: Usted **DEBE** que agregar una factura o una carta de bienvenida de la
compañía no autorizada para su queja sea procesada.

Federal Communications Commission
 Consumer and Governmental Affairs Bureau
 445 12th Street SW
 Washington, DC 20554

Declaraciones sobre la Ley de Privacidad y la Ley de Reducción de Papeleo

La Comisión Federal de Comunicaciones está autorizada bajo la Ley de Comunicaciones de 1934, con sus enmiendas, a recopilar la información personal que solicitamos en este formulario. El completar el Formulario de Quejas es voluntario. Debe estar consciente que el Internet no siempre es seguro contra la interceptación. Si desea proporcionarnos información delicada, deberá considerar enviarnos una Carta de Queja por correo ordinario en lugar de utilizar el Formulario de Quejas en línea.

La Sección 1.719 de las Normas de la Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés), 47 C.F.R. §§ 1.719 pide que las quejas se hagan por escrito. La Sección 1.717 de las Normas de la FCC, 47 C.F.R. § 1.717, pide que la FCC envíe las quejas a la operadora apropiada para su investigación. Se enviará una copia de su Formulario de Quejas completo a todas las compañías identificadas en su queja que se encuentren dentro de la jurisdicción de la FCC, o que puedan, a juicio del personal, ayudar en la resolución de su queja. Atendemos una queja del consumidor emitiendo una "Notificación Oficial de la Queja Informal" a cada compañía bajo la Sección 1.711 de las Normas de la FCC, 47 C.F.R. § 1.711 y las Secciones 258 y 4 (i) de la Ley de Comunicaciones, 47 U.S.C. §§ 258, 154 (i).

Sistema de Registros de la Ley de Privacidad: La FCC mantiene un sistema de registros, FCC/CIB-1, [Archivo de Quejas e Indagaciones Informales, Registro Federal 66, 51955-51957 \(11 de octubre, 2001\)](#) que contiene información sobre las quejas informales presentadas contra las operadoras. La información que nos presente puede hacerse accesible a varias fuentes como usos rutinarios de registros que se conservan en el sistema, incluyendo nuestros abogados y otros miembros del personal de la FCC involucrados con el cumplimiento de la ley o el desarrollo de políticas públicas. En el proceso de cualquier queja informal que se recibe de personas, grupos u otras entidades, podemos enviar la queja a la entidad acusada para una respuesta. Más aún, cuando la FCC dicta un mandato u otro documento emitido por la Comisión que incluya el considerar las quejas informales para poner en práctica la Ley de Comunicaciones, la norma, el reglamento o el mandato pertinente de la FCC, el nombre del reclamante puede divulgarse en ese mandato o documento en caso necesario. Podemos también compartir la información con otros organismos federales, estatales o locales, cuando se indique la violación o violación potencial de un estatuto, reglamento, norma o mandato; en cualquier proceso legal en el que la Comisión es una de las partes ante un tribunal u organismo administrativo; con el Departamento de Justicia o en un proceso ante un tribunal u organismo decisorio; con una oficina del Congreso en respuesta a una pregunta que haya hecho el individuo a la oficina del Congreso; y con la Administración de Servicios Generales (GSA, por sus siglas en inglés) y la Administración Nacional de Archivos y Registros (NARA, por sus siglas en inglés) con fines de inspección de gestión de registros realizada bajo la autoridad del 44 U.S.C. 2904 y 2906.

Podrá ser contactado directamente por la FCC o por cualquier otro organismo gubernamental con el cual compartimos la información que nos presenta. Bajo ciertas circunstancias, incluyendo las solicitudes del Congreso o de particulares, la ley nos puede exigir divulgar esta información.

Por favor **no** incluya información personal como es su número de seguro social, números de tarjetas de crédito, números de tarjetas telefónicas prepagadas, números de cuentas bancarias o de cheques, etc., en sus respuestas a las preguntas que se piden en el Formulario de Quejas. La FCC le contactará si necesita este tipo de información confidencial. Sin embargo, si tiene alguna pregunta, comentario, u otras inquietudes relacionadas con la información sobre la Ley de Privacidad dada arriba y la distribución de información personal que usted proporciona en el Formulario 475/501, por favor escriba a la Federal Communications Commission, Consumer & Governmental Affairs Bureau, Information Access & Privacy Office, Washington, DC 20554.

Hemos estimado que cada respuesta a esta recopilación de información tomará en promedio de 15 a 30 minutos. Nuestro estimado incluye el tiempo que toma leer las instrucciones, revisar los registros existentes, reunir y conservar los datos requeridos y de hecho completar y revisar el formulario o respuesta. Si tiene algún comentario sobre este estimado, o cómo podemos mejorar la recopilación y reducir la carga que le causa, por favor escriba a la Federal Communications Commission, AMD-PERM, Paperwork Reduction Project Number (dar la referencia del número de control de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés) 3060-0874 para el Formulario 475 o el número de control de la OMB 3060-0968 para el Formulario 501), Washington, D.C. 20554. También aceptamos sus comentarios relacionados con los aspectos de esta recopilación de información de la Ley de Reducción de Papeleo vía Internet si los envía a pra@fcc.gov. **POR FAVOR NO ENVÍE LOS FORMULARIOS DE QUEJAS COMPLETADOS A ESTA DIRECCIÓN.**

Recuerde: No se le exige que responda a la recopilación de información patrocinada por el gobierno federal, y el gobierno no podrá conducir o patrocinar esta recopilación, a menos que muestre un número de control actual válido de la OMB y le proporcione esta notificación. A esta recopilación se le ha asignado el número de control de la OMB 3060-0874 para el Formulario 475 y 3060-0968 para el Formulario 501.

La Notificación anterior la exige la Ley de Privacidad de 1974, P.L. 93-579, del 31 de diciembre de 1974, 5 U.S.C.552a (e) (3) y la Ley de Reducción de Papeleo de 1995, P.L. 104-13, del 1º de octubre de 1995, 44 U.S.C. 3507.